

ワイワイグループ(1班):テーマ「行政や職員に望むもの」

①職員について

【良いところ】

- ・ 窓口職員の対応は感じが良い。
- ・ 窓口対応が丁寧になった。
- ・ 市民の声に対して誠実に応える努力をしている。
- ・ 相談ごとに対して、担当者が当事者にきちんと報告をするなど、まめに対応している。
- ・ 個人個人の職員の対応は良い。

【悪いところ】

- ・ 窓口が混雑しているときは、奥の偉い人が臨時に対応する。
- ・ 課長がもっと窓口対応する。
- ・ 上級職員は給料の割に働いていないように感じられる。
- ・ 職制として横の連携が不十分。
- ・ 管理職の人数を減らす努力も必要ではないか。

②行政について

①【市の組織】

- ・ 市民活動推進室ができて、市民団体を支援する仕組みができつつある。
- ・ 市民活動に協力する姿勢が見られる。
- ・ 情報請求ができる道が開いている(情報公開センター、市長への手紙・Eメール)
- ・ 自治基本条例の策定に、市民の意見を取り入れているのはとても良い。
- ・ 市民の声を聞く体制はできている。
- ・ 職員が異動するので専門職員が育っていない。
- ・ 各部署の人事配置に問題あり。
- ・ 専門性を高める人事配置が望ましい(適材適所)

②【市政】

- ・ 広報の作成に工夫が必要(予算案の記事など、もっとわかりやすく)
- ・ ホームページで資料を探すときに、ファイルの名前が一目で分かるように整理して欲しい。
- ・ 情報が分かりにくい。
- ・ 13 地区センターの機能の充実

③【税の使い方(財政)】

- ・ 財政情報をもっと分かりやすく公開してほしい。(特にお金の使い方にムダがないか…)
- ・ 市の財政について市民が学び、知る機会が少ない。(地区センターなどで勉強会を開いてほしい)
- ・ 審議会が多すぎ、お金がかかり過ぎる。

【改善策】

1. 行政の横の連携を密にする。
2. 専門職の育成(適材適所)
3. 市民が理解しやすい情報公開(特に財政面)
4. 13 地区センターの市民の支援・育成・相談機能を充実させる。

④【運営】

- ・ 市への質問に対する回答が分かりにくい。
- ・ 市長への手紙などの返答が難しく、長すぎる。

職員さん、議員さん、地域社会にもっと貢献してチーム(2班):テーマ「行政や職員に望むもの」

行政(国・県・市)への不満

【行政】

- ・ 行政と生活者である人々の話し合いがスムーズに行かない。
- ・ 官と民の格差をなくす。
- ・ 縦割り行政の弊害・たらいまわしの解決拒否。
- ・ 行政はもっと説明責任をしてほしい。
- ・ 自治法を隠れミノにしている。
- ・ 国の方策をして逃げる。

【市施設の管理要望】

- ・ 公園の電灯が切れているのを話しても、なかなか直してくれない。
- ・ ごみの出し方に関する広報が足りない。

【組織の役職について】

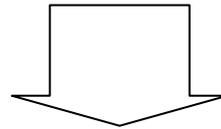
- ・ 職員のランク(役職)が多すぎる。

職員・議員は地域社会にもっと貢献して!!

- ・ 職員は地域の活動を支えていない。
- ・ 議員(前・元・現)は給与・年金分は良く働いてほしい。でなければ、費用弁償扱いにしてほしい。
- ・ 職員・議員はもっとまちの生活状況を認識してほしい。

越谷市の地縁団体のよいところ

- ・ 市全体に自治組織があるのはよい



【改善策】

- ① 行政(国・県・市)への不満を解決するために
 - ・ 各地区に苦情委員会を設置する。事案について、行政と市民との話し合いの場を設ける。
 - ・ 議員・職員が各自治会に、月 1 回はヒヤリングに来る。
 - ・ 生活者の視点で話し合えるように、行政と市民が向き合う必要がある。
- ② 全ての基礎です
 - ・ 市民に言われたことを真剣に議論してもらえば、全て解決すると思います。
 - ・ 伝達経路の整備(行政から市民への情報発信)

職員

- ・ 農政課の職員さんが丁寧に質問に答えてくれる。
- ・ 一部の職員さんがとても熱心。
- ・ がんばっている職員もいる。

行政と自治会をつなぐ人材不足

- ・ 自治組織の人材の育成不足。
- ・ 地域格差を埋める努力がなされていない。
- ・ 自治会の中の民主主義が壊れている。
- ・ 行政は力のある自治会長の意見のほうを聞く。

キョロキョロ見廻り隊(3班):テーマ「情報の共有について」

わかりやすさ

【良い点】

- ・ 制度の申請が分かる。
- ・ 予算・決算が以前より詳しく公開されている。
- ・ 利用している制度の更新のお知らせが来る。

【悪い点】

- ・ 行政用語・議会用語の使用をやめる。
- ・ 市民の理解できる言語が必要。市民レベルをどの程度におくか。
- ・ 日本語を正しく用い、カタカナ語をやめてほしい。

役所内の情報共有

【良い点】

・

【悪い点】

- ・ 職員間の情報交換が不十分。
- ・ 各課の情報が細分化されすぎて、共有できていない。
- ・ 窓口の対応が課によって違う。
- ・ 制度を知らない職員のたらいまわしに遭う。
- ・ 過度の個人情報保護は問題。(市民間の情報共有の妨げになることも・・・)
- ・ 行政には「隠した情報」が山積しているのでは？

情報の取りやすさ、届きにくさ

【良い点】

- ・ 電子媒体(ホームページ)で情報共有できる。多くの情報が見られる。
- ・ 電子媒体の活用はいまひとつであるが、取り組み姿勢は評価できる。
- ・ 福祉サービスを知りたい場合、親切に教えてくれる。
- ・ 市の出前講座で、役所に行かなくても、話が聞ける。
- ・ 広報等で催し物がわかる。

【悪い点】

- ・ ホームページは本当に知りたい情報が見えない(探しにくい)
- ・ インターネットはどの程度の割合で市民に浸透しているか。
- ・ 会議録等を閲覧するには、閲覧室でしか見られない場合がある。
- ・ 電子媒体に対応できない世代もいる。
- ・ 公共施設等に手話ができる人が常時いない。障害者向けの対応が不十分。
- ・ 旧来の方法で情報入手する人が、十分に入手できない。
- ・ 審議会の傍聴可能人数が少ない。傍聴者にも資料を与える。
- ・ 施策・計画を作成する際、当事者が分からない。
- ・ 少数派の意見が埋没される傾向がある。
- ・ 各相談員(民生委員)が何をやっているかわからない。

【改善策】

① わかりやすさ

- ・ 日本語、特に漢字の書き順教育を進めてほしい。
- ・ 回覧板はせいぜい10軒先が限度(情報が死んでしまう)
- ・ 行政用語の市民語訳変換表をつくる。

② 情報の取りやすさ・届きにくさ

- ・ 行政の方からも、心の伝わる言葉で市民に相談する。
- ・ 若者の気を引くために、絵文字を使う。
- ・ 紙媒体、広報紙等の充実。
- ・ 職員も手話を覚える。出前講座の数を増やす。
- ・ 情報の選択、市民の成熟度を高める。

③ 役所内の情報共有

- ・ 部課横断型のプロジェクトチーム(検討委員会)をつくる。
- ・ 予算の縛りが、各部門別行動になるのでは？(縦割り行政)
- ・ 市民オンブズマン(ボランティア)が活躍できる環境をつくる。
- ・ 地域の方たちとの交流を深める。地域のイベントへの参加。
- ・ 個人情報保護に伴い手挙げ方式で、できることはやる。

郷土愛党(4班):テーマ「行政や職員に望むもの」

良い点

【情報】

- ・ 市のPR、広報など、他市より進んでいる。
- ・ 情報の提示、PRは進んでいる。
- ・ 市のホームページ(情報)が分かりやすい。
- ・ 情報データがたくさんある。

【職員数】

- ・ 人口に対して少ない職員数でがんばっている。
- ・ 部長・課長がのびのび仕事をしている。

【行政の対応】

- ・ 職員が親切になってきた。
- ・ 意識改革が進みつつある。(市民への対応)



【良い点を更に伸ばす】

- ・ 本来の公僕意識を伸ばすように。

【望むこと】

- ・ 全職員のあいさつと笑顔の励行

【改善策】

- ・ 市長が会合のときにあいさつだけで退席することが多い。もっと時間に余裕を持って出席すべき。
- ・ 市長主催のタウンミーティングをやる。市長も地域づくりに参加する。
- ・ 計画の準備段階から市民参画させる(部課によって差異がある)
- ・ 市政出前講座のテーマ別一覧の作成。
- ・ 仕事処理の優先順位〈順番にやる〉から〈重要なことからやる〉へ。
- ・ 市独自に採用する教職員を増やす。
- ・ 市民に対する姿勢として、広報広聴課から広聴広報課にせよ。
- ・ カットする予算の優先順位〈一律カット〉ではなく〈不要なものをカット〉する。
- ・ 人事のあり方を検討(適材適所)



【行政や職員に望むもの】

1. 縦割り行政の改善
2. 市民尊重と実践(形式主義の廃止として積極的に外に出る)
3. 郷土愛(出前講座・博物館・資料館・市独自採用の教職員)

悪い点

【行政サービス】

- ・ 1つの課で問題が終わらない。3~4課に回る。(死んだとき、産まれたとき)
- ・ 駅前(近く)に支所がない。(行政サービスの不備)
- ・ 縦割り意識が強い。(横の共有がない)
- ・ 土日に開庁していない。(平日の夜間延長もない)
- ・ 行事が長続きしない。(予算の問題?)
- ・ 前例のないことをやろうとしない。(失敗を恐れて)

【市長と市民】

- ・ 市長の顔がいまひとつ見えない。
- ・ 市長主催のタウンミーティングがない。
- ・ 市民の声を直接聴く場が少ない。
- ・ 職員がパソコンの画面に向き合っている時間が多い。もう少し市民と対話をするべき。



情報公開を求める市民のチーム(5班):テーマ「情報の共有について」

良い点

【制度】

- ・ 情報公開制度を採用しているのは良い。

【ツール】

- ・ 「広報こしがや」が大きな情報源になっている。
- ・ ほとんどの市政情報がインターネットで見られる。
- ・ 一部の資料は大変見やすい。
- ・ 求めれば丁寧に知らせてくれる。

悪い点

【組織】

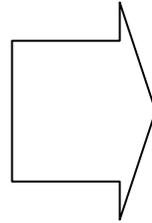
- ・ 組織変更の理由がはっきりしない。
- ・ 民からの情報が固定ルート化している。

【ツール】

- ・ インターネットが分かりにくい。
- ・ 広報のレベルではなく、もっと詳しい情報がほしい。
- ・ 情報紙が届けられるのが遅い。
- ・ 電話・テレビでの情報が分かりにくい。
- ・ 市財政や新しい制度など、広報では分かりにくい。

【公開】

- ・ 予算について市民は、結果しか知りえない。
- ・ 財政(借金)情報が不足。
- ・ 教育委員会の傍聴を拒否された場面があった。
- ・ 各審議会の審議内容がほとんど見えない。
- ・ 緊急情報(地震・非難情報など)が不足している。
- ・ どんな情報があるか分からない。
- ・ 本勉強会の情報を市民に伝える工夫が足りない。
- ・ 情報の作り方が業者任せでは？



【改善策】

1. 市民の欲しい情報と、行政が公開している情報とのギャップを埋める努力が必要。
 - ・ 市民が欲しい情報＝生活情報、緊急時情報、教育関係など
 - ・ 行政が公開している情報＝市政情報、議会、予算、審議会など
2. 市民が情報入手しやすい環境に整備する。(分散から集中)
 - ・ 図書館を駅前に設置する。
3. 必要な情報は有料でもいいのでは？
4. インターネットの充実(グラフなどに直接つながるように整備する)
5. 市民に情報を知らせる姿勢を持つ。
6. 市民が計画に参加できる方策を整える。
7. 市職員のモラルの向上と教育。